

1 RUE DES ENTREPRENEURS
93400 SAINT OUEN - 01 40 11 44 44

JUIL/AOUT 13
Mensuel
OJD : 134720

Surface approx. (cm²) : 3155

REBONDIR

Les clés d'un nouveau départ



REBONDIR

20e ANNÉE - N° 205 - Juillet-Août 2013 - www.rebondir.fr



DOSSIER
Les métiers de demain

ENQUÊTE
Parents isolés : retrouver un emploi



OFFRES D'EMPLOI
1200 annonces
500 entreprises

M 05931 - 205 - F: 4,50 € - RD

courriercadres


1 RUE DES ENTREPRENEURS
93400 SAINT OUEN - 01 40 11 44 44

JUIL/AOUT 13
Mensuel
OJD : 134720

Surface approx. (cm²) : 3155

L'hôtellerie-restauration

AU SOMMAIRE

L'hôtellerie-restauration peine à trouver des candidats sur ses cœurs de métiers. Pourtant le secteur recrute mais il souffre d'un déficit d'image. Si de nombreux postes sont accessibles aux débutants, il faut tout de même connaître un peu le domaine pour viser les bons établissements.

Enquête réalisée par Innocentia AGBE

Avec 14 % du total des intentions d'embauche, l'hôtellerie-restauration constitue le premier pôle de recrutement national* (plus de 219 000 projets de recrutement). À titre d'illustration, entre le 1er janvier et le 30 juin 2012, Pôle emploi avait reçu un peu plus de 180 000 offres dans ce secteur. *"L'hôtellerie-restauration se porte très bien niveau recrutement. Il y a beaucoup de postes à pourvoir et pas assez de candidats"*, confirme Stéphane Pille, gérant d'H&R recrutement, cabinet spécialisé dans ce domaine. Pour lui, cela est dû à plusieurs facteurs : *"Il y a un manque de personnes qualifiées car il y a un problème de formation à la base. Et puis, le secteur souffre d'un déficit d'image. Les horaires sont difficiles et les jeunes notamment ne sont pas intéressés ou certains décident finalement de se rediriger dans un autre domaine"*. Pourtant, le milieu offre des métiers très diversifiés comme en témoigne la multitude des formations qui existent pour y accéder. Il y a par exemple les CAP pâtisserie, restauration, cuisine, boulangerie ou le BTS hôtellerie. Mais attention, certains postes sont tout à fait accessibles à des débutants et des personnes sans formation. De plus, pour garder leurs employés, les entreprises du secteur ont souvent tendance à encourager les formations internes. *"On essaye de faire évoluer les collaborateurs pour qu'ils soient motivés et parce qu'on préfère garder les bons éléments plutôt que de les voir partir"*, explique Étienne Faguer, directeur commercial et marketing de la chaîne d'hôtels Balladins.

"Pour garder leurs employés, les entreprises du secteur encouragent les formations internes."

TROIS MÉTIERS TRÈS DEMANDÉS

"Vous pouvez ne pas avoir de formation en tant que telle mais une habileté à exercer le métier de serveur par exemple. C'est aussi une question de posture et de relation avec le client", explique Béatrice Guerlot, chargée de mission au département du développement de la relation entreprise pour Pôle emploi. Mais tout de même, il ne faut pas oublier qu'il y a différents types d'établissements dans la restauration, des enseignes de luxe, aux gastronomiques en passant par ceux plus grand public. Si vous n'avez pas d'expérience ni de formation, il est peut-être plus judicieux de d'abord viser une entreprise positionnée sur de la restauration populaire. *"Il faut bien différencier des enseignes comme Hippopotamus ou McDonald's des restaurants gastronomiques"*, explique Stéphane Pille.

LOUVRE HÔTELS EMBAUCHE 1 000 PERSONNES EN CDI

Louvre Hôtels recrute 1 000 personnes en CDI sur des profils non cadres, en temps plein et partiel. Les principaux postes proposés sont adjoint de direction, réceptionniste, serveur et employé polyvalent de restauration. L'entreprise hôtelière propose aussi 100 contrats en alternance, essentiellement sur le métier d'adjoint de direction et également celui de réceptionniste. Louvre Hôtels recherche des candidats qui ont notamment le goût de la polyvalence et du service client. La société est aussi bien ouverte aux personnes sans formation ou expérience qu'à ceux titulaires d'un CAP/bac pro, BTS ou licence professionnelle, en fonction des postes. Elle recherche des collaborateurs curieux, dynamiques, adaptables, qui ont une certaine agilité et l'envie d'apprendre. Les postes sont à pourvoir un peu partout en France et particulièrement en Île-de-France.


1 RUE DES ENTREPRENEURS
93400 SAINT OUEN - 01 40 11 44 44

JUIL/AOUT 13
Mensuel
OJD : 134720

Surface approx. (cm²) : 3155



"L'hôtellerie-restauration constitue le premier pôle de recrutement national."

Mais celui-ci précise tout de même que ces établissements peuvent être de bonnes portes d'entrée pour commencer dans le secteur. À noter que selon les chiffres de Pôle emploi, 65 % des offres sont proposées sur trois métiers de la restauration : le personnel de cuisine, le service en restauration et le personnel polyvalent. Une bonne nouvelle pour les novices car ces professions sont particulièrement ouvertes aux débutants.

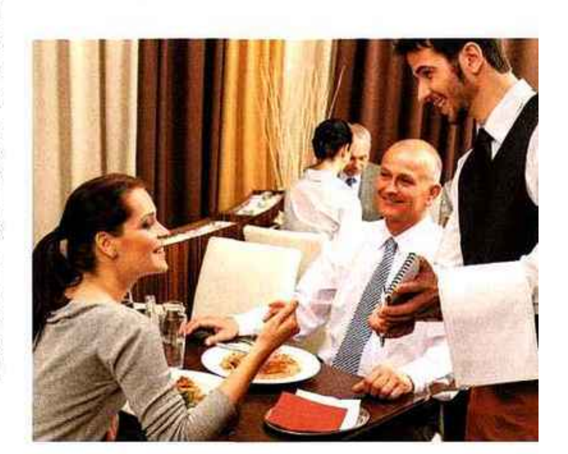
PROFITER DU TURNOVER

Dans l'hôtellerie, Alexandre Poitou, directeur du réseau Best Western France, recrute : *"Nous cherchons des candidats sur quatre grands postes, réceptionnistes, personnes en étage, et pour la partie restauration des gens en cuisine et en service"*, illustre-t-il. Toutefois l'hôtellerie, comme la restauration, n'échappe pas à la vision négative que les gens ont du secteur. *"Le principal défi est de faire connaître les métiers et de leur rendre leurs lettres de noblesse"*, explique-t-il. Pour cela, il certifie que certaines professions ont changé et ont su évoluer : *"Par exemple, le réceptionniste est le véritable ambassadeur de l'hôtel. Malheureusement le métier est déserté. Pourtant aujourd'hui, nous sommes loin du cliché du donneur de clés. Il commercialise l'hôtel sur Internet, fait de la fidélisation de clients. Maintenant, c'est davantage un commercial"*. Alexandre Poitou commence tout de même à ressentir un regain d'intérêt pour certaines professions en cuisine grâce à la popularité des émissions culinaires. Mais l'importante proportion de postes vacants accessibles aux personnes compétentes dans l'hôtellerie et la restauration fait qu'il s'agit d'un secteur constamment en mouvement. Cela est une chance pour vous candidats, mais un casse-tête pour les recruteurs, comme en témoigne Étienne Faguer : *"Il faut tout le temps trouver de nouveaux bons profils. Il y a beaucoup de turnover. C'est dû aux particularités du secteur. Comme il y a beaucoup de travail, les collaborateurs peuvent être facilement sollicités par d'autres entreprises"*. ■

* Enquête Besoin en main d'œuvre 2013, publiée par Pôle emploi.

GROUPE FLO : PLUS DE 2 500 POSTES À POURVOIR EN 2013

Le groupe de restauration a prévu de recruter 2 500 personnes en 2013. 95 % des postes sont en CDI et concernent des profils de maîtres d'hôtel, chefs de partie, commis ou hôtes et hôtesses de table. À noter que le groupe est également à la recherche de 150 directeurs de restaurants. Des contrats d'alternance, stages ou temps partiels sont aussi proposés toute l'année. Le Groupe Flo rassemble aujourd'hui plus de 300 restaurants dans le monde sous les enseignes Hippopotamus, Tablapizza, Taverne de Maître Kanter ou encore Bistrot Romain. L'activité du groupe se déploie aussi autour de ses brasseries parmi lesquelles La Coupole, Le Vaudeville, Bofinger ou Le Bœuf sur le toit.



THIERRY MARX VOUS FORME AU MÉTIER DE CUISINIER ET PLUS !

À noter l'initiative de Thierry Marx qui a lancé une école consacrée à la cuisine, "Cuisine Mode d'Emploi(s)". Une autre dédiée à la boulangerie est en cours de création (Cuisine Mode d'Emploi(s), la boulangerie). La formation est gratuite et s'adresse plus particulièrement aux jeunes sans diplôme et aux personnes en réinsertion ou en reconversion professionnelle.

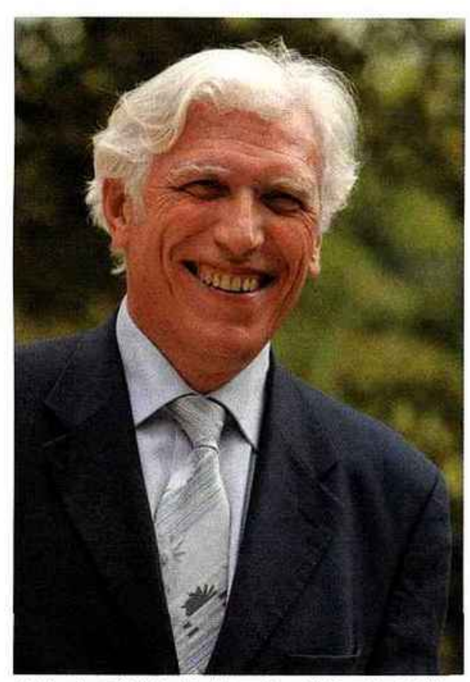

1 RUE DES ENTREPRENEURS
93400 SAINT OUEN - 01 40 11 44 44

JUIL/AOUT 13
Mensuel
OJD : 134720

Surface approx. (cm²) : 3155



"C'est encore un secteur où les autodidactes peuvent réussir"



Alain Jacob, président du cabinet de recrutement AJ Conseil, spécialisé dans l'hôtellerie, la restauration et le tourisme.

L'hôtellerie et la restauration recrutent. Néanmoins, cela reste un domaine qui souffre d'une mauvaise image. Pour attirer les candidats, les acteurs du secteur tentent de rendre leurs entreprises plus attractives. Car il s'agit d'un domaine où les évolutions de carrières peuvent être rapides. Les explications d'Alain Jacob, président du cabinet de recrutement AJ Conseil.

Sur quels métiers peut se positionner quelqu'un sans expérience qui veut se lancer dans l'hôtellerie/ restauration ?

Il peut se positionner sur des métiers de salle, c'est-à-dire serveur ou chef de rang, les entreprises ont des appellations différentes suivant leur code interne. Ce sont les professions les plus accessibles. Dans l'hôtellerie, cela peut être en réception, sachant qu'il faut savoir parler anglais. Cela est un plus quand on travaille dans la restauration en salle, mais c'est indispensable en réception dans l'hôtellerie. Il faut avoir au moins un niveau professionnel. Ce sont les deux métiers où quelqu'un d'autodidacte, surtout s'il a un peu le goût des autres, peut postuler.

> **"Il y a une certaine dimension humaine dans ces métiers."**

En général, les recruteurs recherchent-ils des candidats qui ont une formation ou n'est-ce pas forcément nécessaire ?

C'est très nécessaire dans le domaine de la cuisine. Même si elle est un peu vulgarisée par les émissions de télévision, il faut néanmoins une vraie formation professionnelle pour y travailler. En premier lieu, parce qu'il y a des règles d'hygiène nombreuses et précises et qu'il faut absolument les respecter. Et puis après, plus on monte dans la hiérarchie et les responsabilités, plus les entreprises sont demandeuses de jeunes diplômés. Ce n'est pas forcément le diplôme en soi qui est important, c'est une question de niveau. Mais l'hôtellerie et la restauration sont encore des secteurs dans lesquels l'ascenseur social fonctionne très bien. Il y a des sociétés qui ont des procédures très précises qui permettent à des autodidactes de réussir. C'est par exemple le cas de McDonald's. Ces entreprises offrent l'opportunité à des jeunes qui sont courageux et qui s'investissent dans leur travail, d'accéder à des fonctions de management, de direction d'unité, etc.

Quels sont les postes les plus recherchés ?

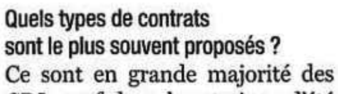
Tout ce qui tourne autour des métiers de la cuisine. C'est un domaine sous tension. Il y a beaucoup plus d'offres qu'il n'y a de demandes. Il y en a qui ne sont pas pourvues. Il y a aussi les métiers dans les étages, comme femme de chambre, gouvernante, etc. D'ailleurs, la profession de femme de chambre est aussi accessible à quelqu'un qui n'a pas d'expérience.

Rebondir
1 RUE DES ENTREPRENEURS
93400 SAINT OUEN - 01 40 11 44 44

JUIL/AOUT 13
Mensuel
OJD : 134720

Surface approx. (cm²) : 3155





Quels types de contrats sont le plus souvent proposés ?

Ce sont en grande majorité des CDI, sauf dans les stations d'été ou d'hiver où là on a des contrats saisonniers. Mais on ne retrouve pas beaucoup de CDD dans l'hôtellerie et la restauration. Les contrats saisonniers sont soit courts de 3-4 mois ou longs de 7-8 mois. Il y a des saisonniers qui en font un métier. Ils passent d'une saison à une autre. Les restaurateurs aiment bien reprendre ceux qui sont fidèles, parce qu'ils connaissent déjà l'établissement et sont immédiatement opérationnels.

On dit souvent que l'hôtellerie/restauration est un secteur difficile. Pourquoi ?

C'est un secteur où il faut exercer les week-ends et les soirs. Et puis, il y a le travail en coupure. C'est-à-dire que vous travaillez le matin jusqu'à 14h30. Ensuite, vous avez une coupure jusqu'à 18h30, et là vous reprenez le service pour 4 ou 5 heures. Si vous prenez l'exemple d'un salarié qui travaille à Paris, souvent il ne peut pas rentrer chez lui parce que cela revient cher ou que les transports sont trop encombrés. La plupart des grands groupes ont fait l'effort de s'organiser différemment. Il y a de moins en mois de travail en coupure.

Justement, les entreprises du secteur ont-elles mis des choses en place pour essayer d'attirer les candidats ?

Oui, en contrepartie de la baisse de la TVA, les entreprises de restauration ont mis certaines choses en place au sein de la convention collective, comme une prime de fin d'année obligatoire et une mutuelle. Elles ont aussi réduit les horaires, etc. Elles ont fait des efforts. Les sociétés du secteur vont des grands groupes comme Sodexo, qui fait de la restauration collective, à des petits indépendants de 3-4 personnes. Dans les grandes structures, les salariés ont les mêmes avantages en ce qui concerne le CE (comité d'entreprise, ndlr), les RTT, etc., que dans les autres secteurs d'activité. Mais on ne change pas rapidement l'image d'une profession. Après, c'est vrai que dans la restauration collective, les salariés ont la chance d'avoir des horaires très carrés. C'est un de ses attraits.

Et pour l'hôtellerie, y a-t-il eu aussi des changements ?

C'est un peu différent. Par exemple, une réceptionniste va travailler soit le matin ou le soir. Mais il y a des hôteliers qui ont pu mettre en place des journées continues de 12 heures, avec 3 jours de congés et 4 de travail.

Pour en revenir à la restauration collective, est-ce un secteur qui recrute ?

La restauration collective recrute beaucoup dans les domaines des maisons de retraite et de la santé, et encore dans le scolaire. Mais cela est moins le cas dans les entreprises.

Quelqu'un qui voudrait travailler dans un restaurant gastronomique peut-il y entrer en tant que débutant ?

Là, c'est plus délicat, que cela soit en cuisine ou en salle. Il faut avoir certaines techniques de découpage, de présentation, de dégustation des vins, etc. Si l'on prend l'exemple des étoilés Michelin, si vous n'avez pas un minimum de formation de base, c'est très compliqué.



Les passerelles se font-elles facilement entre les chaînes et les établissements gastronomiques ?

Non. Dans les gastronomiques, les palaces, tout ce qui relève du luxe et du très technique, les passerelles se font d'un établissement à un autre. Cela ne pourra pas fonctionner car on est dans deux mondes différents au niveau technique. Dans ce cas là, il faut reprendre une formation.

Quelles qualités recherchent les recruteurs dans le secteur de l'hôtellerie/restauration ?

Les personnes qui vont être en contact avec la clientèle doivent savoir faire preuve d'empathie. Il faut aimer rendre service et faire plaisir aux autres. Il y a une certaine dimension humaine dans ces métiers. ■


1 RUE DES ENTREPRENEURS
93400 SAINT OUEN - 01 40 11 44 44

JUIL/AOUT 13
Mensuel
OJD : 134720

Surface approx. (cm²) : 3155

FICHES MÉTIERS

Code ROME (Il vous sera utile pour vous renseigner et trouver une offre d'emploi sur le site de Pôle emploi) : G1803

Commis de salle

MISSIONS :
Il effectue les opérations de service des plats comme le dressage des tables, l'accueil des clients ou la prise de commandes, et participe à la préparation des plats simples d'un restaurant. Pendant le service, il peut être amené à disposer le pain et le beurre, à débarrasser les tables, et à faire des allers-retours entre la cuisine et la salle. À la fin du service, il est chargé du débarrassage et du rangement de la salle. Avec l'expérience, il pourra servir les clients. Au début de sa prise de poste, une partie des tâches du commis de salle consiste à observer et à apprendre à exécuter les tâches de soutien au service. Ses interventions se font en fonction des besoins. Il touche donc à tous les domaines du service en salle. Il est sous la direction d'un chef de rang. Le métier peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine, les jours fériés, en soirée.

COMPÉTENCES REQUISES :
Avoir une bonne condition physique, être rapide, efficace, discipliné et savoir écouter. Avoir de l'intérêt pour la restauration et le service en général.

FORMATION :
Aucun diplôme requis. Une formation en hôtellerie-restauration permet d'accéder plus facilement à un premier emploi et facilite l'évolution professionnelle. CAP restaurant ou BEP hôtellerie-restauration, bac professionnel restauration, bac technologique hôtellerie.

PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION :
Chef de rang puis maître d'hôtel. ■

REBONDIR

Pôle emploi (www.pole-emploi.fr) et le Synhorcat (Syndicat national des hôteliers, cafetiers et traiteurs, www.synhorcat.com).

Code ROME (il vous sera utile pour vous renseigner et trouver une offre d'emploi sur le site de Pôle emploi) : G1503

Gouvernant

MISSIONS :
Il veille à l'entretien et à la propreté des chambres d'un hôtel. Le gouvernant encadre le travail du personnel d'étage (femmes de chambre, valets, etc.). Il planifie et contrôle l'état de propreté après le nettoyage, vérifie le bon fonctionnement des différentes installations (sanitaires, électriques, etc.) et s'assure que rien ne manque. Il vérifie aussi les activités des lingères et veille à ce que le linge de l'hôtel et celui des clients soient nettoyés avec qualité et dans le respect des délais. Il est responsable de la gestion des stocks (minibar et les produits servant à l'entretien des chambres et des couloirs). Il rend compte de ses observations au directeur de l'hôtel. Le gouvernant peut aussi être impliqué dans le processus de recrutement et de formation du personnel qu'il encadre. Il peut exercer les fins de semaine et les jours fériés.

COMPÉTENCES REQUISES :
Être organisé et diplomate. Avoir le sens des responsabilités, du service client et de la perfection. La pratique d'au moins une langue étrangère dont l'anglais est nécessaire.

FORMATION :
BTS hôtellerie-restauration option A, mercatique et gestion hôtelière, bac technologique hôtellerie, bac professionnel gouvernante, CAP services hôteliers, BEP métiers de la restauration et de l'hôtellerie.

PERSPECTIVE D'ÉVOLUTION :
Gouvernant principal. Évoluer au sein d'établissement de tailles et de standings plus importants. ■

REBONDIR

Sources : Pôle emploi (www.pole-emploi.fr) et le Synhorcat (Syndicat national des hôteliers, cafetiers et traiteurs, www.synhorcat.com).


1 RUE DES ENTREPRENEURS
93400 SAINT OUEN - 01 40 11 44 44

JUIL/AOUT 13
Mensuel
OJD : 134720

Surface approx. (cm²) : 3155

l'hôtellerie-restauration

Dans le marché très dynamique de l'hôtellerie-restauration, les dossiers de candidatures abondent. Les postulants doivent donc se présenter de façon claire et synthétique, tout en créant la différence et en suscitant l'envie de les rencontrer.



Par Nicolas Lavaud,
directeur d'agence Adecco hôtellerie-restauration.

Le CV et la lettre de motivation sont vos passeports pour obtenir un entretien. Ils doivent être synthétiques, clairs et précis, avec des phrases courtes et une orthographe irréprochable. La mise en page et la police doivent être sobres. N'hésitez pas à reprendre les mots-clés de l'annonce, comme pour chaque dossier de candidature. Le CV doit tenir en une page pour les débutants et en deux pages pour les plus expérimentés. L'état civil est important, car il permet de vous joindre. Indiquer son âge est optionnel. Si vous décidez de mettre une photo, choisissez-en une de bonne qualité et professionnelle. Le titre reprend systématiquement celui de l'annonce. En dessous, vous pouvez préciser vos compétences-clés, celles qui font votre spécificité (une langue maîtrisée, un savoir-faire...).

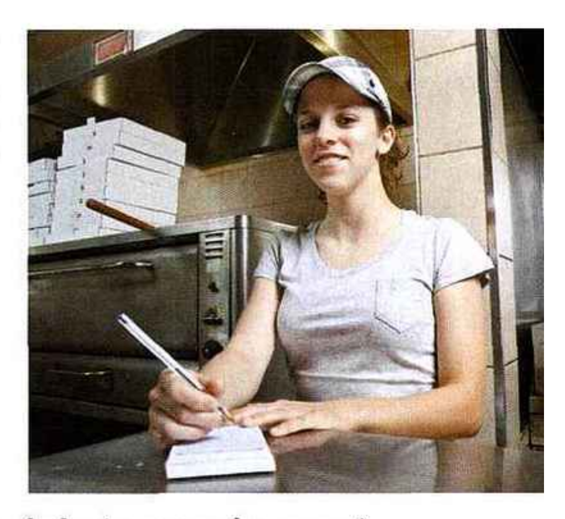
L'EXACTITUDE EST DE RIGUEUR

Les jeunes diplômés doivent commencer par indiquer leur formation, puis les stages et, enfin, leur expérience professionnelle dans l'ordre anti-chronologique. Les plus expérimentés devront à l'inverse indiquer d'abord leur expérience professionnelle ; la formation et les stages viendront ensuite. Pour chaque section, l'exactitude est de rigueur : diplômes, dates, établissements, employeurs... C'est ici que vous mettez en avant vos compétences et savoir-faire, n'hésitez pas à détailler les tâches effectuées. L'avant-dernière partie concerne les compétences linguistiques et informatiques. Soyez transparent quant à votre niveau en langue étrangère. L'hôtellerie-restauration possède ses propres logiciels, il est donc indispensable de les renseigner. Enfin, la partie dédiée aux passe-temps n'est pas à négliger, car elle permet de mieux vous connaître.

> **“La partie dédiée aux passe-temps permet de mieux vous connaître.”**

L'IMPORTANCE DE LA LETTRE DE MOTIVATION

La lettre de motivation, d'une page maximum, reste nécessaire et appréciée. Là aussi, vous devez donner envie au recruteur de vous recevoir. Renseignez-vous sur l'établissement, afin de démontrer votre intérêt. Le premier paragraphe doit être accrocheur. Il indique en quelques lignes votre formation, le poste auquel vous prétendez et vos atouts majeurs. Le second paragraphe est celui où vous communiquez de manière factuelle sur vos réussites professionnelles, de sorte que l'employeur puisse mesurer votre potentiel de manière tangible. Le troisième paragraphe doit être consacré à votre motivation : vous y démontrez l'adéquation entre votre profil et les attentes du recruteur. Dans le dernier paragraphe, vous précisez vos dates de disponibilité et concluez par un message invitant à une prochaine rencontre. Enfin, n'oubliez pas la formule de politesse avant de signer.



SI VOUS N'AVEZ PAS D'EXPÉRIENCE...

L'hôtellerie-restauration est aussi un secteur où l'on peut trouver un emploi sans expérience. Certains établissements, notamment dans la restauration rapide ou la vente à emporter, proposent en interne leurs propres formations. Pour postuler à ces offres, il faut mettre en parallèle ses expériences et qualités avec celles qui sont des atouts dans les métiers de l'hôtellerie restauration : motivation, écoute, sens du service, travail en équipe, autonomie... ■